

<https://helda.helsinki.fi>

Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista
luottamusta rakentamassa? : Tarkastelussa lapsiperheiden
vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista

Honkanen, Kati

2018-11

Honkanen , K , Poikolainen , J & Karlsson , L 2018 , ' Hyvinvointipalvelukokemukset
tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? Tarkastelussa lapsiperheiden
vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista ' ,
Yhteiskuntapolitiikka , Vuosikerta. 83 , Nro 5-6 , Sivut 532-543 . <
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018112949446> >

<http://hdl.handle.net/10138/320144>

cc_by_nc_nd
publishedVersion

Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.

This is an electronic reprint of the original article.

This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version.



Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa?

Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista

KATI HONKANEN & JAANA POIKOLAINEN & LIISA KARLSSON

Tutkimuksen tavoitteena oli luoda kuva lapsiperheiden vanhempien ja nuorten aikuisten hyvinvointipalvelukokemuksista ongelmanratkaisutilanteissa. Lisäksi selvitettiin palvelukokemusten vaikutusta institutionaaliseen luottamukseen. Tutkimuksessa löytyi neljä erilaista tapaa, miten palvelunkäyttäjät kokivat tulleen kohdatuksi hyvinvointipalveluissa: syyllistäminen, torjuminen, huomaaminen ja kohtaaminen. Vaikka hyvinvoinnin kokemus on yksilöllisesti vaihteleva, moniulotteinen ja dynaaminen ilmiö, hyvinvointipalvelut ja niiden työntekijät voivat toiminnallaan joko tukea tai murentaa palvelunkäyttäjän hyvinvointia.

.....

English summary at the end of the article

Johdanto

Artikkelin kiinnostuksen kohteena ovat lapsiperheiden vanhempien ja nuorten aikuisten hyvinvointipalvelukokemukset ja näihin palvelukokemuksiin liittyvä institutionaalinen luottamus. Tarkastelun kohteena ovat palvelukokemukset, joissa on pyritty ratkaisemaan ongelma, johon henkilöt tarvitsivat hyvinvointipalveluja. Hyvinvointipalveluilla tarkoitetaan laajan määritelmän mukaisesti kaikkia julkisesti järjestettyjä palveluja, joiden tavoitteena on ihmisten kollektiivisen, yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen tai korjaavien toimenpiteiden tarjoaminen (Aaltio 2013). Tällöin hyvinvointipalveluilla tarkoitetaan niin sosiaali-, terveys- ja sivistyspalveluja kuin työvoimahallinnon palveluja.

Palvelukäyttäjien hyvinvoinnin näkökulmasta palvelujen tulisi muodostaa yhtenäinen kokonaisuus, ja siksi tässä artikkelissa tarkastellaan hyvinvointipalveluja kokonaisuutena. Hyvinvointipalvelujen kokonaisuuden muodostumisen tarve on tunnistettu esimerkiksi hallituksen kärkihank-

keena vuosina 2016–2018 toteutettavassa lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmassa, joka tavoittelee lasten, nuorten ja perheiden palvelujen integraatiota lapsi- ja perhelähtöiseksi kokonaisuudeksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015).

Palvelukokemuksia tarkastellaan subjektiivisen hyvinvoinnin näkökulmasta lähestymällä yksilön hyvinvointikokemusta. Vaikka hyvinvointi rakentuu kollektiivisesti, se sisältää myös yksilöllisiä kokemuksia ja tekijöitä, joille ihmiset antavat merkityksiä (Honkanen & al. 2018). Hyvinvointipalveluihin kohdistuvasta luottamuksesta käytämme institutionaalisen luottamuksen käsitettä (Heino 2016; Park 2015). Institutionaalinen luottamus nähdään yksilöiden subjektiivisen hyvinvoinnin osatekijänä. Kiinnostuksen kohteenamme oli hyvinvointipalvelukäyttäjien palvelukokemusten kautta rakentuva institutionaalinen luottamus, joka nousi keskeiseksi käsitteeksi sekä tässä että aikaisemmissa tutkimuksissa (esim. Soukiazis & Ramos 2016). Jos luottamusta instituutioihin ei ole tai se on koetuksella, on sillä taannuttavia vaikutuksia yksilön koettuun hyvinvointiin (Kotkavirta 2000).

Vaikka palvelunkäyttäjän näkökulmasta hyvinvointipalvelujen kokonaisuus on merkityksellinen, on hyvinvointipalveluja tarkasteltu niiden monimuotoisuuden vuoksi usein tietyn palvelun näkökulmasta. Myös palvelukokemuksia tutkittaessa on keskitytty usein yhteen kohderyhmään. Kuitenkin samoja hyvinvointipalveluja käyttävät erilaisissa elämäntilanteissa olevat ihmiset ja palvelujärjestelmän tulisi vastata kunkin yksilöllisiin tarpeisiin. Siksi tähän tutkimukseen otettiin mukaan erilaisilla asuinalueilla (lähiössä, keskusta-alueella ja reuna-alueilla) asuvia, erilaisissa elämäntilanteissa eläviä nuoria aikuisia ja lapsiperheiden vanhempia. Palvelukokemusten tarkastelu rajattiin tilanteisiin, joissa pyrittiin ratkaisemaan palvelunkäyttäjän ongelma. Tällaisissa tilanteissa hyvinvointipalvelujen tarve korostuu ja yksilön kannalta palvelukokonaisuuden toimivuus on oleellisempaa kuin yksittäisen palvelun laadukkuus. Tarkastelussa olivatkin erityisesti ongelmien ratkaisutilanteet, jotka edellyttivät useamman palvelun yhteensovittamista. Lisäksi hyvinvointipalvelukokonaisuutta on tutkittu vähemmän (Van Duijn & al. 2018).

Tutkimukseen osallistuvia ei rajattu haasteellisissa elämäntilanteissa eläviin tai monien ongelmien kanssa kamppaileviin, koska kuka tahansa voi joutua tilanteeseen, jossa tarvitaan ongelmanratkaisua hyvinvointipalvelujen tuella. Kokonaisuuden tarkastelu on kuitenkin haasteellista, sillä nuorten ja lapsiperheiden näkökulmasta keskeisiä yhteensovitettavia toimintoja on monenlaisia, kuten sosiaali- ja terveystyö, kasvatusta ja opetuspalvelut, nuorisotyö, työllisyyteen liittyvät palvelut, maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvät palvelut sekä näillä aloilla toimivien järjestöjen ja seurakuntien toiminta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015).

Palvelukokemuksia tutkittiin laadullisin menetelmin. Pyrkimyksenä oli tavoittaa lapsiperheiden vanhempien ja nuorten aikuisten merkityksenantoja heille kohdennetuista palveluista. Lisäksi tavoitteena oli syventää laajojen kyselyaineistojen avulla saatua tietoa (esim. Portela & al. 2013). Tutkimustehtävän valintaa taustoitti hallituksen valmisteleva palvelujen integraatiota eli yhtenäisen palvelukokonaisuuden muodostamista tavoitteleva sote-uudistus (HE 15/2017).

Tässä tutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Millaisia kokemuksia lapsiperheiden vanhemmilla ja nuorilla aikuisilla on hyvinvointipalveluista tilanteissa, joissa heidän

johonkin ongelmaan haetaan ratkaisua? Millainen merkitys palvelukokemuksilla on institutionaaliin luottamukseen? Lisäksi tavoitteena oli muodostaa tutkimuksen pohjalta mallinnus, jolla voidaan tarkastella ja kehittää hyvinvointipalveluorganisaatioiden toimintatapoja vastaamaan paremmin yksilöiden tarpeita.

Institutionaalinen luottamus

Institutionaalinen luottamus tarkoittaa ei-henkilöitynyttä organisaatioon kohdistuvaa luottamusta, jota pidetään yhtenä instituutioiden toiminnan laadun, sujuvan asioinnin ja legitimitietin osoituksena (Heino 2016). Luottamus rakentuu informaaleissa ja formaaleissa kohtaamisissa, joissa erityisen tärkeänä pidetään tunnetta tasavertaisuudesta (Grönlund & Setälä 2012). Institutionaalisen luottamuksen on todettu olevan hyvinvointia määrittävä osatekijä (Soukiazis & Ramos 2016). Tarkastelunäkökulma valittiin tiedostaen, etteivät luottamustasojen erot selity ainoastaan ihmisten henkilökohtaisten hyvinvointipalvelukokemusten kautta, sillä instituutiot myös luovat toiminnallaan normeja ja odotuksia kansalaisten ja instituutioiden väliselle vuorovaikutukselle (Kouvo & Kankainen 2009).

Hyvinvointitutkimuksen ytimessä on viime vuosina ollut luottamus julkisiin palveluihin niin Suomessa, Pohjoismaissa kuin Euroopassa (Grönlund & Setälä 2012; Heino 2016; Kouvo 2014; Marozzi 2014; Park 2015). Usein luottamusta on tarkasteltu makrotasolla, eli miten ryhmät suhtautuvat kansallisella tai kansainvälisellä tasolla esimerkiksi hallintoon ja viranomaisien korruptioon (Grönlund & Setälä 2012; Park 2015; Salminen & Ikola-Norrbacka 2010). Kiinnostuksen kohteena oli palvelunkäyttäjien kokemus mikrotason ilmiönä, sillä institutionaalisella luottamuksella voi olla ihmisten yksilöllisen identiteetin ja henkilökohtaisen hyvinvoinnin kannalta merkitystä (Kotkavirta 2000; Soukiazis & Ramos 2016).

Pohjoismaisissa hyvinvointivaltioissa institutionaalinen luottamus julkisiin organisaatioihin on olennainen osa yhteiskunnallisen järjestelmän hyväksyttävyyttä (Rothstein 2005). Suomalaisten luottamus julkisiin organisaatioihin ja palveluihin on ollut melko vahvaa, vaikka kritiikkiäkin esitetään (Salminen & Ikola-Norrbacka 2010). Yleistyneellä luottamuksella ymmärretään yksilöiden luottamusta siihen, etteivät heille tuntemattomat

ihmiset tarkoituksellisesti halua aiheuttaa heille haittaa (Delhey & Newton 2005; Kouvo 2014).

Luottamus voi kohdistua ihmisiin tai instituutioihin (Kortkavirta 2000). Ihmisiin ja instituutioihin kohdistuvat luottamuksen lajit ovat sidoksissa toisiinsa, sillä instituutioita arvioidaan viime kädessä niitä ylläpitävien ihmisten toimintojen kautta (Julkunen & Niemi 2002; Marozzi 2014). Mikäli yhteiskunnan instituutiot koetaan tehokkaiksi ja oikeudenmukaisiksi, voidaan synnyttää luottamusta, joka voi laajentua yleiseksi luottamukseksi (Kumlin & Rothstein 2005). Vahva yleistynyt luottamus kytkeytyy muun muassa positiivisiin palvelukokemuksiin (Kouvo & Kankainen 2009).

Raija Julkunen ja Riikka Niemi (2002) kysyvät, että jos luotamme lääkäriin tai päiväkotiin, luotammeko tämän nimisiin instituutioihin ja rooleihin vai ihmisiin näissä rooleissa? ”Pelkkä” työntekijän osaaminen ei riitä synnyttämään luottamusta, vaan hyvinvointivaltion ammattikuntiin liitetään odotus ”välittämisestä”. Välittäminen koetaan kohtaamisena, jossa asiakas otetaan vakavasti ja nähdään ainutkertaisena ihmisenä. Kyse on kokemuksesta siitä, voidaanko julkiseen instituutioon luottaa (Kouvo 2014) ja saavatko kansalaiset apua tarvittaessa (Metteri 2012). Yhtäältä palvelukokemuksiin vaikuttavat palvelujen toimivuus ja järjestämisen tavat, toisaalta kokemukset palveluista syntyvät palvelujen käyttäjien ja työntekijöiden välisissä vuorovaikutustilanteissa (Heino 2016).

Yleistynyt luottamus kukoistaa, kun palveluja tai etuisuuksia ei tarvitse itse tai niistä ei löydy huomautettavaa (Kouvo & Kankainen 2009). Tuen riittämättömäksi kokeminen tai epäluottamus tukipalveluja kohtaan puolestaan murentavat luottamusta hyvinvointipalveluihin (Heino 2016). Elina Aaltion (2013, 70, 136) mukaan ihmisten luottamus hyvinvointipalveluihin edellyttää toimivaa ja saavutettavissa olevaa palvelujärjestelmää. Tällöin palvelujärjestelmä pelkällä olemassaolollaan vahvistaa ihmisten elämänhallintaa. Palvelujen saannin eriarvoistumisen estämiseksi ja palveluvajeiden syntymisen ehkäisemiseksi tarvitaan yleisten palvelujen rinnalle yksilöllisesti räätälöityjä palveluja. Samalla säilytetään koko väestön luottamus palvelujärjestelmän toimivuuteen. (Ilmarinen & al. 2016.)

Palvelukokemukset sirpaleisessa hyvinvointipalveluympäristössä

Palvelukokemus hyvinvointipalvelusta rakentuu palvelunkäyttäjän ja -tarjoajan välisessä suhteessa. Subjekttiivisen hyvinvoinnin kokemuksesta rakentaa osaltaan ihmisen toimintaympäristö ja sen tarjoama tuki. Hyvinvointipalvelut nähdään tärkeänä osana tätä ympäristöä. (Aaltio 2013.) Palvelunkäyttäjien kokemustietoa tarvitaan hyvinvointipalveluja tarkasteltaessa ja kehitettäessä, sillä palveluja tuotetaan nimenomaan niiden käyttäjille, kuten Timo Toikko (2006) on todennut. Tavoitteena on jäsentää hyvinvointipalvelukokemuksia tarkastelemalla ensisijaisesti palvelujen sopivuutta ihmisten elämään eikä ihmisten sopivuutta palvelujärjestelmään (Heino 2015).

Lapsiperheiden ja nuorten aikuisten tukemiseksi on rakentunut useisiin toimijatahoihin jakautunut palveluverkosto, joka sisältää sekä universaalit että tarpeenmukaisesti kohdennetut erityiset palvelut. Matti Rimpelä (2018) on todennut, että palvelukokonaisuuden hallinnan rakenteet ovat olleet kehittymättömiä. Tilanteissa, joissa palvelunkäyttäjä tarvitsee monialaista tukea, on tuen saamisen edellytyksenä ollut yhä useammin ammattihenkilön tunnistama erityinen ongelma. Erityisen ongelman mahdollisuus oikeuttaa lähettämään tuentarvitsijan kyseiseen ongelmaan erikoistuneiden palvelujen piiriin. Vaikka lukuisilla uudistushankkeilla on pyritty ratkaisemaan siiloutuneen palvelujärjestelmän ongelmia, on kehittämistyölle edelleen tarvetta. Uudistuksia onkin vaivannut Briitta Koskiahon (2008, 204) mukaan hallintokeskeisyys ja epärealistiset käsitykset palvelunkäyttäjän tarpeista.

Palvelujärjestelmän ongelmat konkretisoituvat erityisesti kumuloituneissa ongelmissa. Tom Erik Arnkil tutkijakollegoineen (2002) sekä Anne Määttä ja Elsa Keskitalo (2014) ovat määritelleet kumuloituneet ongelmat sellaisiksi moniulotteisiksi ongelmiksi, joissa on vaikeaa rajata, kenelle asia kuuluu ja mitä sille tulisi tehdä. Kumuloituneet ongelmat koskettavat yhtäaikaaisesti useita asiantuntijoita, mutta eivät selvärajaisesti kuulu yksin kenenkään vastuulle. Tuentarvitsijan on vaikea tietää, kenen puoleen tulisi kääntyä.

Määttä ja Keskitalo (2014) tutkivat nuoren aikuisen ongelman kohtaavia Kelan, sosiaalitoimiston, terveyskeskuksen, työvoiman palvelukeskuksen, työvoimatoimiston, mielenterveystoimiston ja nuorisotyön työntekijöitä ja tunnistivat

työntekijöiden rooleiksi ”kopin ottajat”, ”siirtäjät” ja ”torjujat”. Eri toimijat liittyvät yhteen tehtyjen tai tekemättömien päätösten kautta. Näitä sidoksia konkretisoidaan eriytyneiden ulko- ja sisärinkien avulla: ulkoringin toimijat päättävät perustason etuuksista ja palveluista, sisäringin toimijat taas erityispalveluista. Työntekijöiden roolit näyttäytyvät enemmänkin henkilökohtaisina kuin sektorikohtaisesti määräytyvinä toimintatapoina, vaikka myös organisatorisilla tekijöillä oli vaikutusta. Työntekijäroolit perustuvat pelkistettyihin tyyppittelyihin, ja ei voida olettaa, että työntekijät edustavat puhtaasti tiettyä roolia. Roolien voidaan olettaa myös olevan tilannekohtaisia.

Integroidut hyvinvointipalvelut ovat nousseet yleiseksi sosiaalipoliittiseksi kysymykseksi hyvinvointivaltioissa, ja niillä viitataan pyrkimykseen tuoda yhteen aikaisemmin erillään olleita palveluja (Minas 2016). Sarah Van Duijn kollegoineen (2018) on tutkinut sosiaalipalvelujen yhteensovittamista terveys-, työvoima- ja sivistyspalveluihin Euroopassa analysoimalla vertaisarvioituja englanninkielisiä tutkimusjulkaisuja ja käytäntöraportteja vuosilta 2010–2015. Tarkastelu osoitti, että palvelujen yhteensovittamista tapahtuu merkittävässä mittakaavassa Euroopassa. Kuitenkin valtaosa tieteellisistä tutkimuksista kosketti ainoastaan terveys- ja sosiaalialan yhteistyötä. Sen sijaan käytäntöraporteissa kuvattiin monialaista palvelujen yhteensovittamista.

Usein palvelukokemuksia ja työntekijä-asiakassuhteita tutkittaessa on keskitytty rajatun kohde-ryhmän, esimerkiksi huumeita käyttävien äitien (Virokannas 2017), lastensuojelun asiakkaina olevien isien (Coady & al. 2013) tai tietyn maahanmuuttajaryhmän, kuten venäläistaustaisten perheiden (Heino 2015; 2016), kokemuksiin. Vastaavasti on tarkasteltu palvelukokemuksia tietyistä palveluista, kuten aikuissosiaalityöstä (Kuusisto & Ekqvist 2016) tai vanhemmille kohdennetuista terapiapalveluista lastensuojelussa (Estefan & al. 2012).

Esimerkiksi terveydenhuollon henkilöstön ja potilaiden keskinäisen luottamuksen on todettu rakentuvan tai murentuvan dynaamisessa prosessissa, jonka keskiössä on avoin vuorovaikutus. Luottamus syntyy osapuolten toistensa ymmärtämiseen pyrkivässä vuoropuhelussa. (Beitat 2015.) Eveliina Heino (2016) kuvaa, kuinka ymmärtävyisyys toimii peruspalveluissa luottamuksen mekanismina: työntekijän osoittama ymmärrys ilmenee vuorovaikutussuhteessa intersubjektiivise-

na ja synnyttää palvelunkäyttäjälle kokemuksen siitä, että työntekijä on kuullut häntä ja suhtautuu häneen myönteisesti.

Palvelukokemustutkimuksissa esimerkiksi sosiaalipalvelujen asiakkaista puolet on kokenut luultua toiselle pompottelua. Merkittävien kohteluun liittyvä alaryhmä oli alistamiseen liittyvät kokemukset, kuten syyllistäminen, syrjintä, vähätteleminen ja tunne, ettei tule kuulluksi. (Ilmarinen & al. 2016). Isien kokemusten mukaan lastensuojelun työntekijöiden käyttäytymisessä välittyi kunnioitus tai epäkunnioitus. Erityisen herkkiä tuomitukseksi tulemisen kokemuksille olivat isät, joilla oli sosiaalisesti ei-hyväksyttäviä käyttäytymismalleja, kuten alkoholin väärinkäyttöä. (Coady & al. 2013.) Palveluihin kohdistuvassa luottamuksessa onkin todettu olevan ryhmäkohtaisia eroja. Esimerkiksi työttömät ja toimeentulovaikeuksia kokeneet luottavat palvelujen saatavuuteen muita ryhmiä vähemmän. Heillä on todennäköisesti enemmän kokemuksia palvelujen saamisen vaikeudesta. (Ilmarinen & al. 2016.) Luottamuksen syntymisen hyvinvointipalvelujen asiakassuhteissa kokevat tärkeäksi etenkin ne nuoret, joiden tarpeisiin nykyinen palvelujärjestelmä ei tuota palveluja (Aaltonen & al. 2015). Tällä tutkimuksella haluttiin täydentää aikaisempien palvelukokemuksiin liittyneiden tutkimusten rakentamaa kuvaa tarkastelemalla palvelunkäyttäjien palvelukokemuksia hyvinvointipalvelujärjestelmässä.

Tutkimuskonteksti, teemahaastatteluaineisto ja analyysi

Tutkimuksemme oli osa laajempaa Lahden kaupungissa toteutettua tutkimus- ja kehittämishankekokonaisuutta¹, jonka pääkohdealueena oli Liipolan lähiö. Lisäksi tutkimuksen kohdealueita olivat kaupungin keskusta- ja reuna-alueet. Sosioekonomisilla mittareilla tarkasteltuna Liipolan lähiö näyttäytyy haasteellisena ympäristönä: sen väestön koulutustaso on selvästi kaupungin keskitasoa matalampi, työttömyys korkeampi ja maahanmuuttajaperheiden osuus suurempi (Sepänen & al. 2012; Tilda 2014). Myös keskusta-alueella asuu paljon perheitä, joiden sosioekonominen tausta viittaa vähäosaisuuteen. Esimerkiksi yksinhuoltajaperheiden osuus lapsiperheistä on keskustassa keskimääräistä suurempi. Reuna-alu-

1 *Asuinalue lapsiperheiden kokemana (2013–2015).*

eilla asuvien taustat ovat heterogeenisiä. (Tilda 2014.) Asuinalueet valikoituivat mukaan tutkimukseen, sillä tavoitteena oli saada mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva hyvinvointipalvelujen erilaisista palvelukokemuksista.

Koska palvelukokemus on luonteeltaan subjektiivinen, aineisto tuotettiin teemahaastatteleamalla. Haastatteluihin osallistui 26 henkilöä, joista 17 oli lapsiperheiden vanhempia ja yhdeksän nuoria aikuisia. Koko hankkeen tutkimusjoukkoon kuului myös lapsia ja nuoria, mutta tässä aineisto rajattiin koskemaan vanhempia ja nuoria aikuisia. Ikääntyneen väestön kokemuksia valitulla tutkimusalueella on tutkittu aiemmin (Seppänen & al. 2012). Haastattelut toteutettiin vuoden aikana syksystä 2013 alkaen. Haastateltavat tavoitettiin peruskoulujen vanhempainiltojen, nuorisotilan sekä asukastilan kautta. Teemahaastattelut toteutettiin haastateltavan valitsemassa tilassa, esimerkiksi haastateltavan kotona tai kahvilassa. Koska tutkimus oli osa laajempaa tutkimuskokonaisuutta, sisälsivät haastattelut myös muita hyvinvointiin liittyviä teemoja kuin kokemukset hyvinvointipalveluista. Tässä tarkastelu rajattiin niihin palvelukokemuksiin, joissa pyrittiin ratkaisemaan palvelunkäyttäjän ongelma.

Haastattelussa saatiin tietoa hyvinvointipalvelukokemuksista teemoitetuilla kysymyksillä (esim. miten palvelut ovat tukeneet palvelunkäyttäjän hyvinvointia, millaisia mahdollisia puutteita palveluissa tai palvelujärjestelmässä on). Palvelukokemuksia kartoitettiin kahden edellisen vuoden ajalta. Kiinnostuksen kohteena olivat hyvinvointipalvelut palvelunkäyttäjän näkökulmasta, ja haastateltavat saivat itse kertoa heille merkityksellisistä hyvinvointipalveluista. Tarvittaessa keskustelujen tukena käytettiin luetteloa, jossa olivat esimerkkinä terveyden ja sairauden hoitopalvelut, oppilas- ja opiskelijahuolto, kouluterveydenhuolto, päihde- ja mielenterveyspalvelut, hammashoito, lapsiperheiden kotipalvelu, äitiys- ja lastenneuvola, perheneuvola, aikuissosiaalityö, lastensuojelu ja muu palvelu. Haastateltavat kertoivat luettelon ulkopuolelta esimerkiksi työvoimahallinnon ja sivistystoimen palveluista.

Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin, ja ne litteroitiin puhekieltä noudattaen (379 sivua, fontti Calibri 12, riviväli 1). Tutkimuseettiset kysymykset huomioitiin tutkimusprosessin valmistelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa. Tarvittavat tutkimusluvut hankittiin, ja erityistä huomiota kiinnitettiin siihen, että tutkimukseen osal-

listuvia informointiin riittävästi siitä, kuinka tutkimustuloksia raportoidaan ja kuinka niitä hyödynnetään. Tutkimus toteutettiin tutkittavien itsemäärittämisoikeutta ja yksityisyyden suojaa kunnioittaen, ja artikkelissa esitetyt haastatteluotteet ovat anonymisoituja. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Tutkimuksemme tavoitteena oli saada esiin erilaisissa elämäntilanteissa elävien kokemuksia, siksi haastateltavien ikä, asuinpaikka, asuinmuoto, kulttuurinen tausta, perherakenne, koulutustausta ja pääasiallinen toiminta vaihtelivat. Lapsiperheiden 17:stä iältään 29–60-vuotiaasta vanhemmasta 15 oli naisia ja kaksi miehiä. Suomi oli kotikielenä 13:lla, kahdella se oli venäjä, yhdellä arabia ja yhdellä sekä suomi että thai. Haastatelluista yhdeksästä iältään 19–26-vuotiaasta nuoresta aikuisesta kolme oli naisia ja kuusi miehiä. Kaikki olivat lapsettomia. Kuuden nuoren aikuisen äidinkieli oli suomi, kolme puhui suomen lisäksi toista kieltä: venäjää, albaniaa tai thaita. Kolme asui yksin, yksi huonekavereiden, kolme yhdessä avopuolison kanssa ja kaksi vanhempiensa kodissa.

Haastateltavista yli puolella oli ammatillinen tai opistoasteen koulutus. Lisäksi mukana oli korkeasti koulutettuja, lukiotaustaisia ja peruskoulutaustaisia (joista osalla oli peruskoulun jälkeen vähintään yksi keskeytynyt koulutus). Myös työllisyystilanne vaihteli, sillä mukana oli kokopäivä- ja osa-aikatyötä tekeviä, kotiäitejä, opiskelijoita, yrittäjiä, työkokeilussa, työvoimapolitiisessa koulutuksessa, työttömänä ja eläkkeellä olevia.

Tutkimusaineisto analysoitiin soveltaen sisällönanalyysia. Teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastoon sijoittuvan abduktiivisen sisällönanalyysin mukaisesti aineisto ja teoria vuorottelivat analyysissamme (Timmermans & Tavory 2012). Ideoiden hakeminen analyysiin alkoi tutkimusaineistosta. Kuten aiemmin totesimme, haastatellut puhuivat palvelujen merkityksestä hyvinvoinnilleen. Kun analyysi eteni, totesimme, että henkilöiden kerrontaa yhdistää institutionaalinen luottamus. Pehdyimme aiheeseen liittyvään tutkimukseen ja hyödynsimme sitä analyysiprosessissa. Aluksi etsimme tutkimusaineistosta tutkimustehtävän kannalta merkitykselliset tekstiosuudet eli ne, joissa haastateltavat kertoivat palvelukokemuksistaan ja elämäntilanteista, joissa he olivat tarvinneet tukipalveluja. Aineistokatkelmista erittelimme alakategorioita (esim. ammattilainen tunnistaa tuen tarpeen, poislähtettämisen kulttuuri) ja yläkategorioita (esim. moniammatillinen yh-

teistyö, palvelujen yhteensovittamisen puute).

Seuraavassa vaiheessa aineistoa analysoitiin tyypittelyn avulla (Eskola & Suoranta 1998). Samankaltaiset kokemukset toimivat tyypittelyperusteena. Yhdistelemällä kokemuksia muodostettiin aineistolähtöisesti alakategorioiden pohjalta neljä kokemustyyppiä, jotka nimesimme kokemuksista parhaiten kuvaavalla tavalla: syyllistämistä, torjumista, huomaamista ja kohtaamista kokeneet. Aineiston analyysin edetessä totesimme, että institutionaalinen luottamusaste erottelee erilaisten hyvinvointipalvelujen kokemustyyppöjä. Haastatelluaineistoon perustuvien tulosten kuvaamisessa ei käytetä tarkkoja lukumääriä, sillä haastateltavia oli 26. Kokemusten yleisyyttä kuvataan kuitenkin erilaisin määriä ilmaisevin käsittein (esim. harvinainen, usein tai valtaosa).

Tyypittely tarjoaa yhden tarkastelutavan tuentarvitsijan institutionaaliselle luottamukselle. Analyysin pohjalta muodostettujen tutkimustulosten yleistettävyyden sijaan voidaan käyttää kokemusyleistämisen tai siirrettävyyden käsitettä, joilla tarkoitetaan tulosten mahdollisia yhteneväisyyksiä aiempiin tutkimuksiin toisenlaisissa konteksteissa (Metteri 2012). Tutkimuksen tuloksiin liittyvät tulokset saivat tukea aikaisemmista tutkimuksista, ja näitä yhteneväisyyksiä tuodaan esiin päätelmissä.

Syyllistämisen kokemuksesta kohtaamisen kokemukseen: palvelukokemuksia hyvinvointipalveluista tuen tarpeen hetkellä

Palvelukokemuksia analysoimalla aineistoista määriteltiin siis neljä kokemustyyppiä (syyllistämistä, torjumista, huomaamista ja kohtaamista kokeneet). Tyypittelyn kohteena olivat palvelukokemukset, eivät palvelunkäyttäjät yksilöinä. Tyypit eivät ole henkilöön sidottuja, vaan tilannesidonnaisuus korostuu. Samalla henkilöllä saattoi olla kokemuksia esimerkiksi sekä torjutuksi että kohdatuksi tulemisesta, eivätkä tyypit ole selvärajaisia. Seuraavaksi kuvataan tyypittelyn avulla löydettyt kokemustyytit ja luottamuksen rakentuminen kokemusten kautta.

Syyllistämistä kokeneiden menetetty luottamus
Noin puolella haastatelluista nuorista aikuisista oli syyllistämisen kokemuksia. Sen sijaan lapsiperheiden vanhemmilla ne olivat harvinaisia. Palvelu-

tilanteisiin liittyi kokemus siitä, ettei tullut kohdelluksi tasavertaisesti ja että työntekijä syyllisti tuenhakijaa tämän toimettomuudesta, epäili tuen hakemisen motiiveja tai vähätteli palvelutarpeita. Syyllistämistä kokeneet uskoivat, että työntekijän roolina on tuentarvitsijan kontrollointi ja valvonta. Eräs haastateltava kertoi sosiaalitoimen palvelukohtaamisessa syntyneestä syyllistämisen kokemuksesta (haastattelulainauksen lopussa on haastattelun tunnisteekoodi):

Mä oon huomannu et työntekijät [sosiaalitoimistossa] on ehkä vähän syyllistäviä tai sellaisii, et kun sinne menee, niin tulee olo, että mä oisin joku pitkäaikaistyötön, joku puliukko tuolta kadulta. Jos jotain pitää kysyä apua esimerkiksi, niin sit ne tiuskii ja tulee sellai olo, et no anteeks kun mä en tienny tätä. (Nainen, peruskoulu, osa-aikatoisissa, 14)

Haastateltavan kerronnasta löytyi yhtäläisyyksiä Heinon (2016) kuvaamista venäläistaustaisiin lapsiperheisiin kohdistuvista vääryyden kokemuksista peruspalveluissa, joissa esimerkiksi tarveharkintaisia palveluja ja etuuksia haettaessa työntekijän koettiin epäilevän perheen tilannetta tai vanhempien tarinaa. Myös tämän tutkimuksen haastatteluissa työntekijän osoittaman epäluottamuksen myötä palvelunkäyttäjälle muodostui kokemus epäoikeudenmukaisuudesta ja aikaisemmat kokemukset saattoivat johtaa palvelun välttelyyn ja pyrkimykseen pärjätä ilman palvelua, kuten eräs haastateltava kertoi lääkäripalveluista:

Ei hirveesti ollut tarvetta [lääkäriin] mut joskus kun on ollut, niin en oo saanut minkäänlaista aikaa ja mä oon päättänyt, että ihan sama mitä tulee, niin mä en lääkäriin enää mene. Mä oon niin vittuuntunut suoraan sanottuna. (...) Millaista kohtelua. Kun pelkästään soittoa [ajanvaraukseen] niin siel ollaan tosi tylyjä, ainakin mulle on oltu. (Nainen, peruskoulu, työvoimapolitiikassa koulutuksessa, 15)

Matalammin koulutetut nuoret aikuiset kokivat korkeammin koulutettuja useammin syyllistämistä hyvinvointipalveluissa. Syyllistämistä kokeneen näkökulmasta tuentarvitsija nähtiin palvelujärjestelmässä häiriötekijänä, ja tämä kuormitti tuentarvitsijan jaksamista entisestään. Syyllistämistä kokeneet olivat tämän seurauksena menettäneet luottamuksensa hyvinvointipalveluihin, millä saattoi olla syrjäyttävä vaikutus tuentarvitsijalle.

Torjumista kokeneiden horjutettu luottamus
Torjumisen kokemukset olivat melko yleisiä, ja niistä kertoivat sekä vanhemmat että nuoret aikuiset. Torjumista kokeneet olivat hakeneet tukea

joko selvärajaiseen tai kumuloituneeseen ongelmaan. Tuentarvitsija oli pyrkinyt löytämään palveluverkostossa oikean toimijatahon, mutta oli kokenut tulleen torjutuksi apua etsiessään. Tämä tarkoitti, että hänet oli käännetty pois, kehoitettu ottamaan yhteyttä muualle tai hän ei ollut osannut toimia palvelun edellyttämällä tavalla. Torjutut kokivat hyvinvointipalvelujen työntekijät kontrolloivina portinvartijoina.

Terveysdenhuollossa torjumisen kokemukset olivat pienellä osalla haastateltavista johtaneet palvelun välttämiseen. Nämä haastateltavat kertoivat käyttävänsä mahdollisuuksien mukaan julkisen terveydenhuollon sijaan yksityistä tai työterveyshuoltoa jopa erittäin tiukassa taloudellisessa tilanteessa. Merkittävimmät terveydenhuollon hoitoon liittyvät tyytymättömyydet on todettu kohdistuvan hoitoon pääsyyn, hoidon viivästymiseen, epäselvään jatkohoitopaikkaan ja odotusaikoihin (Mäkelä 2015, 69). Tässä tutkimuksessa haasteltavat nimesivät suurimmiksi ongelmiksi terveydenhuollon palvelujen huonon saatavuuden, jonot ja henkilökunnan kiireen:

Varmaan joskus on jotain hyvääkin tapahtunut, mutta mun kokemukset on ollut semmoisia, et ei kiinnosta mennä [julkiseen terveydenhuoltoon]. Lapsillekin hommattiin vakuutukset, että pääsee yksityiselle. Tuntuu, että siihen sillä huonolla palvelulla ihmisiä ajetaan, että ihmiset sitten käyttäisi yksityisiä palveluja, ettei tulis ruuhkia terveyskeskuksiin. (Äiti, ammattikoulu, koeaikatyössä, 18)

Haastavimpia tilanteita aiheuttivat kumuloituneet ongelmat, joissa yhdistyivät esimerkiksi tuentarvitsijan työttömyys ja sairaus. Eräs vakavasti sairastunut äiti kertoi, että hän oli kokenut voimavarojensa riittämättömiksi lastensa kanssa arjessa selviytymiseen. Pian sairastumisensa jälkeen äiti pyysi apua lastenneuvolasta, mutta perhe ei päässyt ennaltaehkäisevän perhetyön piiriin. Seuraavaksi äiti soitti lapsiperheiden kotipalveluun, mutta kotipalvelun saamisen kriteerit eivät täyttyneet. Äiti kertoi kotipalvelun työntekijän todenneen, ettei perheellä ole lastensuojelullista tarvetta. Kotipalvelusta äitiä kehoitettiin soittamaan vammaispalveluun. Äiti kertoi, etteivät vammaispalvelujen työntekijän mukaan lapset olleet ”riittävän vammaisia” vammaispalveluihin. Ketjutus toimijalta toiselle jatkui, kunnes äiti luovutti ja lopetti avun etsimisen. ”Pompottelun” estämiseksi äiti ehdotti kokonaisvaltaista tilannekartoitusta:

Mä aattelin, et me tarvitaan apua. (...) Tästä on aikaa, Pepe oli 2-vuotias, se oli liian vanha jo siihen, et me ois saatu jotkut automaattiset viis käyntii [perhetyötä]. (...) Sit mä kerroin tilanteesta ja todettiin vaan, et teil ei oo lastensuojelullista tarvetta, että soittakaa vammaispalveluihin. Mä soitin ja kerroin, voisitteks te auttaa, niin siäl sanottiin, et ne [lapset] ei oo tarpeeks vammaisia, soita perhetyöhön. Soitin mä siihen väliinki johonki, mutta sit mul oli taas se perhetyöntekijän numero kädessä. (...) Sit mä totesin, et kyl me pärjätään. (...) Mun mielest automaattisesti jos kysytään, et voitasko me saada apua, niin semmoselle perheelle pitäis tehdä yks kotikäynti ja selvittää se asia, siihen on joku syy, miksi se äiti soittaa. (Äiti, ammattikoulu, kotiäiti, 7)

Määtän ja Keskitalon (2014) luonnehdintoja käyttäen äiti oli apua etsiessään kohdannut ”torjuttuja” tai ”siirtäjiä”. Äidin kerronnan mukaan lastensuojeluun viitattiin keskustelussa, mutta palvelun tarjoajat eivät olleet siihen yhteydessä. Näin jäi arvioimatta, onko perhe ollut lastensuojelullisen tuen tarpeessa. Perheen kokemusta voidaan luonnehtia kohtuuttomaksi, koska tuen tarpeeseen ei reagoitu (ks. Metteri 2012).

Kumuloituneista ongelmatilanteesta kertoi myös nuoret aikuiset. Eräs nuori mies joutui useiden keskeytyneiden koulujen jälkeen työttömäksi, menetti luottotietonsa ja ajautui kodittomaksi Helsinkiin. Hänen virallinen osoitteensa oli edelleen päijätämäläisessä kotikunnassa. Miehen toimeentulotukihakemusta siirrettiin kahden kunnan välillä kuuden kuukauden ajan, kunnes mies sai apua Helsingin asunnottomien palveluista:

Esimerkiksi tämä mun tilanne, kun oon joutunut pala kurkussa soittamaan, että mitä mä teen. Joku ihminen, jolla on vähän heikompi luonne, ei välttämättä kestä kaikkii vastoinkäymisiä, ei mun mielestä koskaan pitäisi käännäyttää ihmistä pois. Vaan se pitäisi se auttaminen aloittaa heti. (Mies, peruskoulu, osa-aikatyössä, 13)

Palvelujärjestelmässä korostuivat palvelun saamisen kriteerit. Torjumista kokeneet näyttäytyivät palvelujärjestelmässä siirrettävinä kohteina, elleivät he täyttäneet palvelulle asetettuja kriteereitä. Poislähtämisen lopputuloksena tuentarvitsija saattoi jäädä yksin. Luottamus instituutioon horjui, jos ongelmiin ei saanut tarvittavaa oikea-aikaista apua. Institutionaalista luottamusta horjuttaa erityisesti se, jos torjumisen kokemukset toistuvat. Haastatteluaineistossa havaittiin, että matalammin koulutetut lapsiperheiden vanhemmat kokivat korkeammin koulutettuja vertaisiaan useammin torjumista hyvinvointipalveluissa.

Huomaamista kokeneiden vakiintuva luottamus Valtaosalla lapsiperheiden vanhemmista ja useilla nuorilla aikuisilla oli huomaamisen kokemuksia. Huomaamisen kokemuksen yleisin muoto oli, että ammattilainen oli aloitteellinen huolenaiheen esiintuomisissa. Huolenaiheen esiin nostanut ammattihenkilö oli esimerkiksi koulun tai päiväkodin työntekijä, jonka huoli liittyi perheen lapseen. Työntekijälähtöisessä auttamisprosessissa työntekijä pyrki saamaan lapsen vanhemman yhteistyöhön kanssaan ratkaisemaan lasta koskettavaa ongelmaa. Työntekijät näyttäytyivät asiantuntevina ja välittävinä.

Vanhemmat kokivat pääsääntöisesti saaneensa apua lapsen tuentarpeisiin, ja kokemukset moniammatillisista oppilashuollon työryhmistä olivat positiivisia. Esimerkiksi eräs maahanmuuttajaäiti kertoi esikouluopettajan keskustelunavauksesta, joka liittyi lapsen haluttomuuteen puhua suomea esikoulussa. Erikseen järjestetyssä tapaamisessa ammattilaiset arvioivat lapsen tuen tarpeita. Kokemus ongelmien huomaamisesta ja yhteisestä tarkastelusta sai äidin vakuuttuneeksi siitä, että ulkomaalaistaustaisuus ei vaikuta oppilashuoltopalvelujen saatavuuteen:

En tiennyt, että [oppilashuoltoryhmään] tulee niin paljon ihmisiä. Siellä oli noin kahdeksan naista. (...) He kuulivat toinen toista, katsoivat pojan tehtäviä, kysy minulta, ja he päättivät, että kyllä hän voi mennä [kouluun], mutta saa tehostettua tukea. (...) Mulle oli tosi tärkeää, että niin paljon ihmisiä huolehtivat minun pojasta. Huolehtivat, että poika pärjää. (...) Se vaikutti sillä tavalla, että sinä ymmärrät, että vaikka olet ulkomaalainen, mutta sinun poika on ihan samanlainen, kun kaikki muut. Se on tosi hyvä. (Äiti, yliopisto, opiskelija, 10)

Monien haastateltujen nuorten aikuisten taloudellinen tilanne oli erittäin tiukka, ja he olivat samanaikaisesti sekä sosiaalitoimen, TE-toimiston että Kelan asiakkaina. He olivat tyytyväisiä näihin toimijoihin silloin, kun saivat yksilöllisesti joustavaa palvelua ja apua. Eri palvelut näyttäytyivät kuitenkin usein palvelunkäyttäjälle irrallisina, muodostamatta yhtenäistä palvelukokonaisuutta. Hyvän palvelun kriteeriksi riitti, ettei joutunut ”taistelemaan” virkailijoiden kanssa, kuten eräs haastateltava kuvasi Kelan ja työvoimatoimiston palvelua:

Kyllä mä oon suhteellisen tyytyväinen ollut. Kelasta ja samoten Työvoimatoimistosta. Mä en oo hirveesti joutunut tappelemaan tai tekee mitään lisäselvityksiä. (Mies, opisto ja ammattikoulu, työtön, 12)

Huomaamista kokenut tuentarvitsija oli työntekijän auttamisen kohde. Institutionaalinen luottamus vakiintui, kun tuentarvitsija tuli palvelujärjestelmässä huomatuksi ja sen seurauksena autetuksi. Huomaamista kokeneet vanhemmat olivat yleensä tyytyväisiä lapsille suunnattuihin peruspalveluihin, kuten neuvolan, päivähoidon ja koulun tarjoamiin palveluihin, ja tämä tuki yleistä luottamusta palvelujärjestelmään.

Kohtaamista kokeneiden lujittuva luottamus

Kohtaamisen kokemukset olivat torjumisen ja huomaamisen kokemuksia harvinaisempia. Silti haastateltavista löytyi kohtaamisen kokemuksista kertovia nuoria aikuisia ja lapsiperheiden vanhempia. Palvelunkäyttäjän ja -antajan välille muodostui suhde, jossa tuentarvitsija koki olevansa arvokas yksilö. Kohtaamisen kokemukseen sisältyi tuentarvitsijan tilanteen kokonaisvaltainen tarkastelu, työntekijän kyky kuunnella ja kohdata tuentarvitsija sekä pulmalliseen tilanteeseen ratkaisujen hakeminen vastavuoroisesti. Eräs nuori mies kertoi kohtaamisen kokemuksistaan nuorisopalveluissa:

Kuukauden olin työttömänä, kun siirryin nuorisopalveluille. Siellä oli tällaisia vähän niiku syrjäytyneitä nuoria, että saadaan ihmisiä jaloilleen. (...) Siellä oli nuorisotyöntekijä-tyyppinen ihminen, joka osasi nuoria aikuisia opastaa eteenpäin, ja sen kanssa pystyi juttelee kaikesta. Ja vaikkei siitä saanut kuin nimellistä palkkaa, mutta siinä kuitenkin sai työttömyystuen ja ylläpitokorvauksen sen päälle. (...) Ja sieltä mä sit pääsin eteenpäin. (Mies, peruskoulu, osa-aikatyössä, 13)

Toinen esimerkki kokonaisvaltaisesta tuesta ja kohtaamisen kokemuksesta on haastateltavan kertomus TE-toimistossa asioinnista ja siitä, kuinka häntä siellä autettiin saamaan apua myös muihin kuin työllistymiseen liittyviin ongelmiin:

Ne kyseli [TE-toimistossa], että mikäs on mieliala. Mä sanoin, et vähän niinku inhottaa. En mä silloin sanonut et masentaa, koska ei se ollut ehkä niin syvää vielä. Sit me varattiin aika mulle ja mä kävin juttelemassa [psykologilla] (...) Työkkärin kautta saa, jos on työtön, ilmaisen terveystarkastuksen ja mä kävin siellä. (...) Haastateltiin ja kysyttiin, et mistä sä haluisit, että tutkitaan, ja sitten kerroin ne asiat mitkä mua huolestutti. Sit ne varas mulle ajat niihin liittyviin lääkäreihin. (Nuori nainen, peruskoulu, osa-aikatyössä, 14)

Aiemmassa tutkimuksessa on todettu, että terveydenhuollon henkilöstön ja potilaiden keskinäinen luottamus rakentuu tai murentuu dynaamisessa prosessissa, jonka keskiössä on avoin vuorovaikutus (Beit 2015). Tässäkin haastateltavien kertomusten perusteella luottamus syntyi hyvinvointipalvelujen palvelukohtamisissa vuoropuhe-

lussa, jossa osapuolet pyrkivät toisen ymmärtämiseen ja yhteisen tietämyksen rakentamiseen. Koh- taamista kokeneet kertoivat, että palvelutilantees- sa tuentarvitsija otettiin yhdessä työntekijän kans- sa tarkastelemaan tilannetta ja ratkaisuvaihtoehtoja. Vuorovaikutuksessa korostuivat kuunteleminen, kysyminen ja yhdessä reflektointi. Vastavuoroisuus sekä voimaannutti ja aktivoi tuentarvitsijaa että lujitti tämän institutionaalista luottamusta hyvinvointipalveluihin.

Päätelmiä ja pohdintaa

Tutkimuksen tavoitteena oli saavuttaa kokonaisvaltainen kuva lapsiperheiden vanhempien ja nuorten aikuisten hyvinvointipalvelukokemuksista ongelmanratkaisutilanteissa ja selvittää palvelukokemusten vaikutusta institutionaaliseen luottamukseen. Aineistosta nousi neljä erityyppistä tapaa, miten palvelunkäyttäjät kokivat tulleen kohdatuksi hyvinvointipalveluissa: syyllistäminen, torjuminen, huomaaminen ja kohtaaminen. Samalla henkilöllä saattoi olla erilaisia kokemuksia eri tilanteista.

Aiempien tutkimusten mukaan institutionaalinen luottamus on hyvinvointia määrittävä osatekijä (esim. Soukiazis & Ramos 2016). Tulos sai tukea tähän tutkimukseen osallistuneiden haastattelussa, joissa kysyttiin, millaisilla asioilla on merkitystä hyvinvoinnille. Onnistuneiden palvelukokemusten kautta vahvistui palvelunkäyttäjän institutionaalinen luottamus (Park 2015), ja positiiviset palvelukokemukset kytkeytyivät yleistyneeseen luottamukseen (Kouvo & Kankainen 2009). Huomaamisen ja kohtaamisen kokemukset lujittivat luottamusta hyvinvointipalveluihin. Luottamus vahvistui haastateltavien palvelukokemuksuvausten mukaan silloin kun työntekijät osoittivat, että he välittävät palvelunkäyttäjän kokonaishyvinvoinnista.

Vastaavasti institutionaalinen luottamus mureni torjumisen ja syyllistämisen kokemuksissa. Haastateltavien kertomukset esimerkiksi tiettyjen palvelujen välttelemisestä aiempien huonojen palvelukokemusten vuoksi kertovat institutionaalisen luottamuksen murenemisestä. Jos palvelunkäyttäjä ei voi luottaa hyvinvointipalvelujärjestelmään, tämä murentaa samalla yksilön subjektiivista hyvinvointia.

Vaikka hyvinvoinnin kokemus on yksilöllisesti vaihteleva, moniulotteinen ja dynaaminen ilmiö,

voivat hyvinvointipalvelut ja niissä toimivat työntekijät toiminnallaan siis joko tukea tai murentaa palvelunkäyttäjän hyvinvointia.

Tutkimuksemme mukaan tuentarvitsijan hyvinvointia elämän erilaisissa ongelmatilanteissa tukevat muun muassa seuraavat osatekijät, joihin myös muissa tutkimuksissa on päädytty: helposti saatettava hyvinvointipalvelukokonaisuus (Rimpelä 2018), tuentarvitsijan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti vastaaminen (Ilmarinen & al. 2016), ammattilaisten keskinäinen koordinoitu yhteistyö ja avoin vuoropuhelu (myös Beitat 2015) sekä vastavuoroisuus tuentarvitsijan ja työntekijän välillä (Heino 2016). Kokemukset hyvinvointipalveluista ovat yksilöllisiä, mutta tässä aineistossa nuoret aikuiset kertoivat kokevansa lapsiperheiden vanhempia useammin syyllistävää tai epäystävällistä kohtelua (Ilmarinen & al. 2016).

Yleisesti voidaan todeta, että huomaamisen ja torjumisen kokemukset olivat syyllistämisen ja kohtaamisen kokemuksia yleisempiä. Tässä tutkimuksessa matalammin koulutetut lapsiperheiden vanhemmat kokivat torjunnan kokemuksia koulutettuja vertaisiaan useammin. Haastattelujen analyysin perusteella syyllistämisen kokemukset keskittyivät erityisesti matalasti koulutetuille nuorille aikuisille. Onko niin, että palvelunkäyttäjän matala koulutustausta yhdistyy korkeammin koulutettuja useammin luottamuspulaan hyvinvointipalveluja kohtaan yleisemminkin? Yksi syy tähän voisi olla se, että matala koulutustausta yhdistyy useammin heikkoon työmarkkina-asemaan ja toimeentulon ongelmiin, jolloin tarve erilaisille hyvinvointipalveluille kasvaa. Asia vaatisi lisätutkimusta ja laajempaa tutkimusotosta.

Ongelmien ratkaisuyrityksiä tekivät sekä tuentarvitsijat että työntekijät. Avuntarpeen käsittely eteni hyvin silloin, kun aloitteentekijänä oli työntekijä. Kun taas palvelunkäyttäjä etsi itselleen tai perheelleen apua, oli vastuunottajaa ja tarvittavia tukipalveluja vaikeampi löytää. Rimpelän (2018) mukaan kumuloituneissa ongelmissa avuntarve jää monesti tunnistamatta tai avunhakija poislähetetään. Näistä kokemuksista kertoi myös osa tähän tutkimukseen osallistuneista palvelunkäyttäjistä. Kumuloituneissa ongelmissa ”pomputtelun” kokemukset loivat pirstaleista ja vaikeasti lähestyttävää kuvaa hyvinvointipalvelujärjestelmästä. Tämä on ongelmallista, sillä juuri kumuloituneissa ongelmatilanteissa tuen tarve lisääntyy ja palvelujärjestelmän tulisi muodostaa tuentarvitsijan näkökulmasta hyvinvointia kannattava kokonaisuus. Kuten aikaisemmin on todettu,

Taulukko 1. Palvelukokemustyyppien keskeiset erot ja seuraukset

Toimintatapa hyvinvointi-palvelussa	Tyypillinen piirre	Tuentarvitsijan kokemus	Seuraus tuen-tarvitsijalle	Luottamusaste
Syylästävä	Valvonta ja kontrol-lointi	Kuormittuminen	Syrjäyttävä	Luottamus murenee
Torjuva	Tiukka palvelun rajaaminen	Turhautuminen	Yksin jättävä	Luottamus horjuu
Huomioiva	Osaaminen ja autta-minen	Huomatuksi tullut	Auttava	Luottamus vakiintuu
Kohtaava	Vastavuoroisuus ja aktiivinen toimijuus	Kokonaisvaltainen kohtaaminen	Voimauttava	Luottamus lujittuu

hyvinvointipalvelujen tarkasteleminen kokonaisuutena ansaitsee enemmän tieteellistä huomiota (Van Duijn & al. 2018).

Haastateltavien kokemusten analyysin ja aikaisemman tutkimustiedon pohjalta olemme mallintaneet hyvinvointipalvelujärjestelmän toimintatapoja ja toiminnan seurauksia (taulukko 1). Mallinnusta voidaan käyttää hyvinvointipalvelujen kehittämiseen tarkastelemalla organisaatioiden ja niiden työntekijöiden toimintakäytäntöjä. Jos toiminta hyvinvointipalvelussa on esimerkiksi syylästävää, voidaan havaita palvelulle tyypillisiä piirteitä, valvontaa ja kontrollointia. Tämä aiheuttaa tuentarvitsijan kuormittumista, syrjäyttämistä ja luottamuksen murenemistä. Samasta instituutiosta voi löytyä erilaisia toimintatapoja. Jopa sama työntekijä saattaa käyttää erilaisia toimintatapoja.

Oleellista on tunnistaa toimintatapoja ja niiden seurauksia, jotta voidaan kehittää toimintaa ta-

voitteiden mukaisiksi. Mallinnusta voidaan hyödyntää kehitettäessä palvelujärjestelmää asiakkaita parhaiten palvelevaksi esimerkiksi asiantuntijoiden koulutuksessa, hyvinvointipalvelujen johtamisessa ja yhteensovittamisessa. Mallin avulla voidaan pohtia, millaisiin rakenteisiin halutaan pyrkiä ja millaisia kokemuksia edistää. Lisäksi voidaan ottaa käyttöön sellaisia toimintatapoja, jotka lisäävät tuentarvitsijan luottamusta hyvinvointipalvelujärjestelmään. On tarpeen kiinnittää huomiota myös siihen, miten tuentarvitsijaa voimautetaan ja miten sekä palvelunkäyttäjää että työntekijä saavat välineitä ongelmatilanteiden käsittelyyn. Palvelunkäyttäjää ja työntekijää voivat kokea toiminnan eri tavoin. Mallia voidaankin käyttää palvelunkäyttäjän ja työntekijän yhteisen pohdinnan tukena, jolloin toimintamallit ja kokemukset tulevat molemmille osapuolille paremmin näkyväksi.

Saapunut 26.3.2017
Hyväksytty 5.6.2018

KIRJALLISUUS

- Aaltio, Elina: Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus, 2013.
- Aaltonen, Sanna & Päivi Berg & Ikäheimo, Salla: Lopuksi: mitä rekisterit ja haastattelut kertovat meille syrjäytymisestä, nuorista ja palveluista? S. 128–133. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (toim.): Nuoret luokulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 2015.
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert: Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes Raportteja 253. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 2002.
- Beitat, Katja: Trust and incidents. The dynamic of interpersonal trust between patients and practitioners. Springer VS, 2015.
- Coady, Nick & Hoy, Sandra & Cameron, Gary: Fathers' experiences with child welfare services. *Child and Family Social Work* 18 (2013): 275–284.
- Delhey, Jan & Newton, Kenneth: Predicting Cross-rational Levels of Social Trust: Global Pattern or Nordic Exceptionalism? *European Sociological Review* 21 (2005): 4, 311–327.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino, 1998.
- Estefan, Lianne & Coulter, Martha & VandaWeerd Carla & Armstrong, Mary & Gorski, Peter: Receiving mandated therapeutic services. Experiences of parents involved in the child welfare system. *Child and Youth Services Review* 34 (2012): 2353–2360.
- Grönlund, Kimmo & Setälä, Maija: In Honest Officials We Trust: Institutional Confidence in Europe. *The American Review of Public Administration* 42 (2012): 5, 523–542.
- HE: Hallituksen esitys 15/2017.
- Heino, Eveliina: Venäläistaustaisten perheiden peruspalvelukokemukset institutionaalisen luottamuksen näkökulmasta. *Janus* 23 (2015): 4, 351–368.
- Heino, Eveliina: Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä. Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluita kohtaan. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016): 2, 127–137.
- Honkanen, Kati & Poikolainen, Jaana & Karlsson, Liisa: Children and young people as co-researchers. Researching subjective well-being in residential area with visual and verbal methods. *Children's Geographies* 16 (2018): 2, 184–195.
- Ilmarinen, Katja & Aalto, Anna-Mari & Muuri, Anu: Sosiaalipalvelut väestön ja asiakkaiden arvioimana. Tutkimuksesta tiiviisti. Suomen sosiaalinen tila 1/2016. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2016.
- Julkunen, Raija & Niemi, Riikka: Mihin luotamme, kun luotamme hyvinvointivaltioon? S. 161–180. Teoksessa Ruuskanen, Petri (toim.): Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi: Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Jyväskylä: PS-kustannus, 2002.
- Koskiahio, Briitta: Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa: Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Tampere: Vastapaino, 2008.
- Kouvo, Antti: Luottamuksen lähteet. Vertaileva tutkimus yleistynyttä luottamusta synnyttävistä tekijöistä. Sosiaalitieteiden laitos. Turku: Turun yliopisto, 2014.
- Kouvo, Antti & Kankainen, Tomi: Sosiaalista pääomaa rakentamassa vai purkamassa? Suomalaiset hyvinvointipalvelut ja yleistynyt luottamus. *Yhteiskuntapolitiikka* 74 (2009): 6, 585–603.
- Kotkavirta, Jussi: Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. S. 55–68. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.): Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylä: SoPhi, 2000.
- Kumlin, Staffan & Rothstein, Bo: Making and Breaking Social Capital. The Impact of Welfare State Institutions. *Comparative Political Studies* 38 (2005): 4, 339–365.
- Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva: Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016): 6, 655–669.
- Marozzi, Marco: Construction, dimension reduction and uncertainty analysis of an index of trust in public institutions. *QUALITY & QUANTITY* 48 (2014): 2, 939–953.
- Metteri, Anna: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto, 2012.
- Minas, Renate: The concept of integrated services in different welfare states from a life course perspective. *International Social Security Review* 69 (2016): 3–4, 85–107.
- Mäkelä, Mailis: Hoitoon ja kohteluun kohdistuva tyytymättömyys: Potilaslain mukaiset muistutukset. Oulu: Oulun yliopisto, 2015.
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa: Ulkoringiltä sisäinkin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2014): 2, 197–207.
- Park, Hee-Bong: Is trust in government a short-term strategic value or a long-term democratic value? A case study of three Nordic countries and three East Asian Nations. *International Review of Public Administration* 20 (2015): 3, 293–286.
- Portela, Marta & Neira, Isabel & del Mar Salinas-Jime'nez, Maria: Social Capital and Subjective Wellbeing in Europe: A New Approach on Social Capital. *Soc Indic Res* (2013): 114, 493–511.
- Rimpelä, Matti: Osio II. S. 57–128. Teoksessa: Lapsiasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2018. Lapsiasiavaltuutetun julkaisuja 2018:1.
- Rothstein, Bo: Social Traps and the Problem of Trust. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
- Salminen, Ari & Ikola-Norrbacka, Rinna: Trust, Governance and Unethical Actions in Finnish Public Administration. *Journal of Public Sector Management* 23 (2010): 7, 647–668.
- Seppänen, Marjaana & Haapola, Ilkka & Puolakka, Kalle & Tiilikainen, Elisa: Takaisin Liipolaan. Lähiö fyysisenä ja sosiaalisena asuinympäristönä. Ym-

- päristöministeriön raportteja 2012:14. Helsinki: Ympäristöministeriö, 2012.
- Soukiazis, Elias & Ramos, Sara: The Structure of Subjective Well-Being and Its Determinants: A Micro-Data Study for Portugal. *Soc Indic Res* (2016): 126, 1375–1399.
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Hankesuunnitelma, 2015.
- Tilda: Tilastotietokanta. Lahden kaupunki, 2014.
- Timmermans, Stefan & Iddo Tavory, Iddo: Theory Construction in Qualitative Research. From Grounded Theory to Abductive Analysis. *Sociological Theory* 30 (2012): 3, 167–186.
- Toikko, Timo: Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. *Työvoimapolitiittinen aikakauskirja* (2006): 3, 13–22.
- Tutkimuseettinen tiedekunta: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki, 2012.
- Van Duijn, Sarah & Zonneveldt, Nick & Montero, Alfonso Lara & Minkman, Mirella & Nies, Henk: Service Integration Across Sectors in Europe: Literature and Practice. *International Journal of Integrated Care* 18 (2018): 6, 1–13.
- Virokannas, Elina: Rajoitettuja avun saannin kokemuksia ja hallinnan suhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä. *Janus* 25 (2017): 2, 111–126.

ENGLISH SUMMARY

Kati Honkanen & Jaana Poikolainen & Liisa Karlsson: Welfare service experiences and the construction of institutional trust among people in need of support. How parents with children and young adults experience welfare services (Hyvinvointipalvelukokemukset tuentavitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista)

Institutional trust is an important factor of well-being. This article examines how young adults and parents with children experience welfare services in situations where they have needed support to deal with some problem.

The data were collected in theme interviews with parents with children (N=17) and with young adults (N=9). The interviewees were divided into four different groups based on their experiences: people who experienced a) being blamed and loss of trust; b) being rejected and dwindling trust; c) being noticed and consolidation of trust; d) genuine encounters and strengthening trust.

Young adults and parents with cumulative and diffuse problems experience being rejected and blamed in welfare services more often than those who have a clearly defined need for services. This is problematic because it is precisely in cumulative problem situations that there is a growing need for support, and the service system should be able to provide comprehensive support for the individual's well-being. Reciprocal interaction both empowered and activated the person in need of support and strengthened their trust in welfare services.

Although typologies are by definition simplifications, they are useful for purposes of uncovering the structure of welfare services. An examination of people's experiences of welfare services can provide valuable information for service development, especially the training of professionals and the cooperation of professionals across different services. Welfare institutions and professionals can provide important support but also suppress the welfare of young people and parents.

Keywords: welfare service experiences, subjective well-being, institutionalized trust, welfare services, parents, young adults.